Claudia Elena Murillo Jiménez

ANTECEDENTES PROFESIONALES

Licenciada en Ciencias de la Comunicación con más de 18 años de experiencia en áreas de atención y servicio al cliente, en compañías pequeñas y multinacionales, desempeñándome a nivel gerencial en áreas de Trade Marketing, Compras, Servicio al Cliente, Control Interno, Calidad y Gobierno. Experiencia como Project Manager para dar soporte al área Comercial, desarrollo de programas, análisis e implementación de procesos. Probada habilidad coordinando equipos de trabajo multidisciplinarios. Mis principales fortalezas son la facilidad para establecer relaciones interpersonales, pro-actividad en la búsqueda de solución de problemas, actitud positiva, adaptación al cambio, así como una probada orientación y compromiso hacia el logro de resultados.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL MUNICIPIO DE CORREGIDORA

2021 – a la fecha Jefatura de Desarrollo Comunitario. Responsable de generar articulación y cohesión social en las poblaciones por medio de actividades que generen la sana convivencia, en un ambiente inclusivo dirigido a todos los miembros de la familia.

- **Polos y Centros de Desarrollo Comunitario.** Elevar en un 50% las actividades y visitas a los Polos de Desarrollo.
- **Establecer y mantener Indicadores por arriba de las metas establecidas.**
- **Organización y desarrollo de eventos masivos,** algunos con más de 4,000 personas.

2018 – 2021 Enlace de Voluntariado y Patronato. Responsable de coordinar y encaminar actividades que generen beneficios para la población más vulnerable y sus comunidades. Enfocado principalmente a necesidades existentes y objetivos colectivos.

Logros

- **Ludoteca de la Procuraduría.** Proyecto, planeación y seguimiento a la construcción de la Ludoteca de la Procuraduría del DIF Municipal.
- **Becas de Equinoterapia.** Proyecto, planeación y seguimiento al evento de Big Bola Casino para recaudar fondos y poder pagar becas de Equinoterapia para personas con discapacidad.
- **Cirugía de Cataratas.** Consecución de fondos para el pago de 15 cirugías de cataratas a personas adultas mayores.

HEARTLAND MEXICO

2017 – 2018 Gerente de Shopper & Trade Marketing. Responsable de la creación e implementación de estrategias (5 P's) en el punto de venta para los canales Autoservicio, Clubes, Mayoreo, y Food Srevice.

Logros

- **Revertir la tendencia** de caída de la categoría de endulzantes en el autoservicio, específicamente **Gpo Walmart (-2% a 2%).**

- Lanzamiento de promociones adhoc para lograr el **crecimiento de SOM** hasta en **4 puntos.**
- Realización junto con la agencia especializada de un **estudio de Shopper** (4 meses) para definir y cuantificar el **valor de la oportunidad** de la categoría de endulzantes bajos en calorías **en cada canal.**
- Control y Manejo del presupuesto de Trade Marketing 12% para los canales de Autoservicio, Clubes, Mayoreo, y Food Service.

DIAGEO MEXICO

2014 – 2015 Cycle Brief Leader. Responsable del proceso de planeación comercial de la compañía que integra desde los planes de Marketing (BTL), planes y estrategia de Canales Comerciales así como las plataformas dirigidas al Shopper para lograr el AOP (Beneficio Operativo) de la compañía. Este proceso se construye con más del 40% de la inversión total anual de la empresa en México.

Logros

- Acelerar la implementación del proceso de **Cycle Brief,** esto es una planeación anticipada de **9 meses en lugar de 6 meses.**
- Elaboración e implementación de un **One Plan,** el cuál determinó de manera consensuada entre las áreas de Marketing, CMO, Ventas On - Off, Finanzas y Supply respecto del Split de gasto en el año Vs fiscal anterior.
  - Mejoramos el ROI de acuerdo a M&E's en un 28%.
  - F14H2 Planeación100%, OTIF : 91%

DIAGEO LATAM

2010 – 2014 Gerente de Consumer Care. Responsable para Latinoamérica y el Caribe del desarrollo, implementación y funcionamiento del programa 0800 de atenciòn al consumidor, así como todo el proceso de seguimiento a preguntas, reclamaciones y reposiciones.

Logros

- Exitosa implementación de una línea 0800 de atenciòn y todos los procesos que implica la comunicación abierta y directa al consumidor, dentro de los **principales 4 países de venta en LAC.**
- Unificación y centralización de los procesos con un mismo socio de negocio, logré una **reducción del 15% en gastos** sobre el presupuesto destinado para este servicio originalmente.
- Con la existencia del 0800, logré detectar oportunidades de mejora, que fueron abordados de manera veraz y oportuna, mediante la correcta aplicación de la **herramienta Root Cause Problem Solving,** contribuyendo directamente en la continuación y mantenimiento de la reputación de la compañía.

DIAGEO MEXICO

2008 – 2010 Supplier Performance Specialist. Responsable de la selección, negociación y desarrollo de proveedores para las siguientes categorías: Agencias BTL, VAP's, Visibilidad tailor-made, y Textiles.

Logros

- Incremento en la encuesta de **satisfacción interna** de un **52% a un 85%.**
- Creación e implementaciòn del **Plan de Desarrollo de Proveedores,** siendo Diageo una de las primeras compañías en México que reconocía a sus proveedores de acuerdo a su desempeño. Un evento creado y realizado para **mejorar la relación con nuestros socios de negocio.**
- Primera realizaciòn e implementaciòn de compras a través de **E-auctions** para la compañía en México. Asegurando una compra **transparente, competitiva y al mejor precio.**

PRODUCCIONES QUÁNTICA

2006 – 2008 Gerente de Cuentas Clave. Responsable de atender de forma integral al Top 5 de clientes en la agencia, coordinar el desarrollo y seguimiento de proyectos de acuerdo a los objetivos y las necesidades del cliente.

2004 – 2006 Ejecutiva de Cuentas. Responsable de coordinar el desarrollo y seguimiento de proyectos de acuerdo a los objetivos y las necesidades del cliente.

ESCOLARIDAD

2002 – 2002 Diplomado en Implicaciones de la Comunicación en el Siglo XXI
Universidad Anáhuac

1998 – 2001 Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Especialidad en Comunicación Organizacional
Universidad Anáhuac

IDIOMAS: Inglés - 90 %
Portugués - 30 %

CURSOS E INFORMACIÓN ADICIONAL:

Practicante de PNL (Programación Neurolingüística) - modelo de comunicación interpersonal que se ocupa fundamentalmente de la relación entre los comportamientos exitosos y las experiencias subjetivas (en especial, modelos de pensamiento).

2002 – 2003 Year – long study abroad program. Cambridge EF School & London EF School